

## **[事案 25-2] 慰謝料請求**

・平成 25 年 7 月 23 日 裁定終了

### **<事案の概要>**

募集人の説明不十分により、契約内容を誤認して契約したこと、およびその後の不誠実な苦情対応を理由に、慰謝料の支払いを求めて申立てのあったもの。

### **<申立人の主張>**

平成 24 年 3 月、ドル建て終身保険を契約したが、以下の理由により、不法行為にもとづく慰謝料を支払ってほしい。

- (1) 募集人の説明不十分により、予定利率を銀行の預金金利のようなものと誤認して契約した。
- (2) 苦情を申し出てからの半年間、保険会社の苦情対応は悪質かつ不誠実であったので、心理的不快、ストレス、偏頭痛が生じた。

### **<保険会社の主張>**

以下の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1) 当社は、募集人の説明が不十分だったことを認め、契約取消に応じることを決定し、申立人に円貨での保険料返金をする旨、通知済みである。
- (2) 苦情申出を受けてから、当社が契約取消の結論を申立人に通知するまでに約半年間を要したことは認めるが、そのことと申立人の主張するストレス・偏頭痛等の因果関係については知るところではない。また、悪質な説明・対応は行っていない。

### **<裁定の概要>**

裁定審査会では、当事者から提出された申立書、答弁書等の書面の内容にもとづき審理を行った。審理の結果、以下のとおり、申立内容は認められないので、指定（外国）生命保険業務紛争解決機関「業務規程」第 37 条 1 項にもとづき、裁定書にその理由を明記し、裁定手続を終了した。

#### **1. 不法行為の成否について**

不法行為（民法 709 条）は、故意または過失によって他人の権利または法律上保護される利益を侵害し、これによって他人に損害を与えた場合に成立する。ある行為が不法行為と評価され、行為者に損害賠償義務が発生するためには（権利または法律上保護される利益を侵害されたと主張する者に損害賠償請求権が発生するためには）、当該行為に「違法性」が認められなければならない。そして、「違法性」の有無は、被侵害利益の種類・性質と、侵害行為の態様との相関関係から判断される。すなわち、被侵害利益が生命・身体のような強固な権利である場合には、故意・過失によりこれを侵害すれば、侵害行為の態様を問題とするまでもなく直ちに「違法性」が認められ不法行為が成立するが、被侵害利益があまり強固なものでない場合には、侵害行為の不法性が大きくなければ「違法性」が認められず、不法行為は成立しない（通説・判例）。

2. 以下の理由から、本件では、不法行為は成立しないので、慰謝料（損害賠償）請求は認められない。

(1) 本件で申立人が侵害されたと主張する被侵害利益の具体的内容は明確ではない。保険会社は、募集人の説明が不適切であった事実を認め、本契約の取消しに応じる旨を表明しているため、申立人がこれを受け入れれば財産的損害は回復されることになる。財産的損害に対する慰謝料は原則として認められない（通説）。

(2) 申立人は、保険会社の①契約時の悪質性、②苦情対応の悪質性、③苦情対応の遅さを理由に不法行為にもとづく損害賠償（慰謝料）の支払いを求めるが、申立人が「悪質」と主張する、募集人の契約時の対応、保険会社の苦情対応には、損害賠償請求権の成立が肯定されるほどの大きな不法性は認められない。苦情申出から契約取消決定の通知までの時間的経過（約半年間）も、著しく遅い対応とまで評価することはできないため、この点においても、損害賠償請求権の成立が肯定されるほどの大きな不法性は認められない。